

**UNIVERSIDAD NACIONAL
TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS**



**FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO Y CIENCIAS
POLÍTICAS**

**TESIS PARA OBTENER
EL TÍTULO PROFESIONAL DE
ABOGADA**

**EL TRABAJO REMOTO Y SU VULNERACION DE LOS
DERECHOS DE LOS ADMINISTRADOS DE LA
U.N.T.R.M. DE CHACHAPOYAS, 2020.**

Autora: Bach. Rosmery Ramos Burga

Asesor: Mag. Andrey Guerrero García

Registro: (.....)

CHACHAPOYAS – PERÚ

2023

DEDICATORIA

A mi amada madre, mujer fuerte y luchadora, quien me inculco de valores y fuerzas para luchar por cada uno de mis anhelos. Te amo y nunca me alcanzará la vida para agradecer todas y cada de las cosas que haces por mí.

A mi compañero de vida, a mi hijo e hija, cuyo amor y cariño han sido la mayor bendición en mi vida.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por concederme la vida y por estar siempre presente en cada instante de mi vida, iluminándome mi vida, dándome fortaleza para seguir adelante.

A todos mis docentes de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de esta Casa Superior de Estudios, que día a día impartían sus enseñanzas y sabios consejos.

**AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ
DE MENDOZA DE AMAZONAS**

Ph.D. JORGE LUIS MAICELO QUINTANA

Rector

Dr. OSCAR ANDRÉS GAMARRA TORRES

Vicerrector Académico

Dra. MARÍA NELLY LUJÁN ESPINOZA

Vicerrectora de Investigación

Dr. SEGUNDO ROBERTO VÁSQUEZ BRAVO

Decano de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas

VISTO BUENO DEL ASESOR DE LA TESIS



UNTRM

REGLAMENTO GENERAL
PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE
BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

ANEXO 3-L


VISTO BUENO DEL ASESOR DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

El que suscribe el presente, docente de la UNTRM ()/Profesional externo (), hace constar que ha asesorado la realización de la Tesis titulada EL Trabajo remoto y su vulneración de los derechos de los administrados de la U.N.T.R.M de Chachapoyas, 2020 ;
del egresado Rosmary Ramos Burga
de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas
Escuela Profesional de Derecho y Ciencias Políticas
de esta Casa Superior de Estudios.

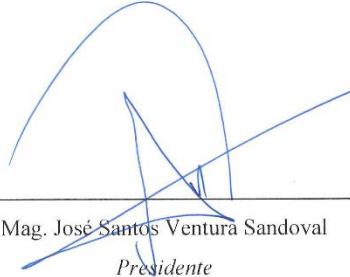


El suscrito da el Visto Bueno a la Tesis mencionada, dándole pase para que sea sometida a la revisión por el Jurado Evaluador, comprometiéndose a supervisar el levantamiento de observaciones que formulen en Acta en conjunto, y estar presente en la sustentación.

Chachapoyas, 04 de setiembre de 2023


Firma y nombre completo del Asesor
Mg. Andrey Guerrero Garcia

JURADO EVALUADOR DE LA TESIS



Mag. José Santos Ventura Sandoval
Presidente



Mag. Manuel Fernando Terrones Guevara
Secretario



Dr. Euclides Walter Luque Chuquija
Vocal

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS



UNTRM

REGLAMENTO GENERAL
PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE
BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

ANEXO 3-Q

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

Los suscritos, miembros del Jurado Evaluador de la Tesis titulada:

El trabajo remoto y su vulneración de los derechos de los
administrados de la U.N.T.R.M. de Chachapoyas, 2020.

presentada por el estudiante ()/egresado (x) Rosmary Ramos Burga

de la Escuela Profesional de Derecho y Ciencias Políticas

con correo electrónico institucional 7403417932@untrm.edu.pe

después de revisar con el software Turnitin el contenido de la citada Tesis, acordamos:

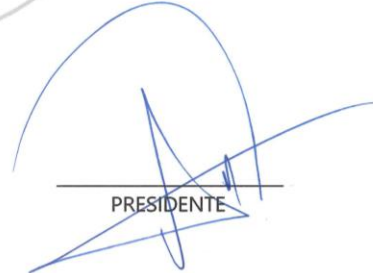
- a) La citada Tesis tiene 16 % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es menor (x) / igual () al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM.
- b) La citada Tesis tiene _____ % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es mayor al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM, por lo que el aspirante debe revisar su Tesis para corregir la redacción de acuerdo al Informe Turnitin que se adjunta a la presente. Debe presentar al Presidente del Jurado Evaluador su Tesis corregida para nueva revisión con el software Turnitin.



Chachapoyas, 10 de Octubre del 2023


SECRETARIO


VOCAL


PRESIDENTE

OBSERVACIONES:

.....
.....

REPORTE TURNITIN

EL TRABAJO REMOTO Y SU VULNERACION DE LOS DERECHOS DE LOS ADMINISTRADOS DE LA U.N.T.R.M. DE CHACHAPOYAS, 2020.

INFORME DE ORIGINALIDAD

16%	15%	7%	7%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
3	revistas.pj.gob.pe Fuente de Internet	1%
4	Submitted to Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas Trabajo del estudiante	<1%
5	repositorio.untrm.edu.pe Fuente de Internet	<1%
6	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1%
7	repositorio2.udelas.ac.pa Fuente de Internet	<1%
8	José de Jesús Orozco Henríquez, José Ramón Narro Robles, Joaquín Rodrigo Narro Lobo, Jesús Peña Palacios et al. "Derechos	<1%

A José Santos Venton Sandoval

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE LA TESIS



UNTRM

REGLAMENTO GENERAL
PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE
BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

ANEXO 3-S

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

En la ciudad de Chachapoyas, el día 15 de Diciembre del año 2023, siendo las 12:00 horas, el aspirante: Rosmary Ramos Buiga, asesorado por Mg. Andrey Guerrero García defiende en sesión pública presencial () / a distancia () la Tesis titulada: El Trabajo remoto y su vulneración de los derechos de los administrados de la U.N.T.R.M. de Chachapoyas, 2020, para obtener el Título Profesional de Abogada, a ser otorgado por la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas; ante el Jurado Evaluador, constituido por:

Presidente: Mg. José Santos Ventura Sandoval

Secretario: Mg. Manuel Fernando Terrones Guevara

Vocal: Dr. Euclides Walter Luján Chuquiza

Procedió el aspirante a hacer la exposición de la Introducción, Material y métodos, Resultados, Discusión y Conclusiones, haciendo especial mención de sus aportaciones originales. Terminada la defensa de la Tesis presentada, los miembros del Jurado Evaluador pasaron a exponer su opinión sobre la misma, formulando cuantas cuestiones y objeciones consideraron oportunas, las cuales fueron contestadas por el aspirante.

Tras la intervención de los miembros del Jurado Evaluador y las oportunas respuestas del aspirante, el Presidente abre un turno de intervenciones para los presentes en el acto de sustentación, para que formulen las cuestiones u objeciones que consideren pertinentes.

Seguidamente, a puerta cerrada, el Jurado Evaluador determinó la calificación global concedida a la sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional, en términos de:

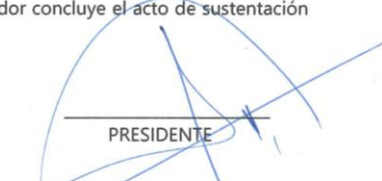
Aprobado () por Unanimidad () / Mayoría () Desaprobado ()

Otorgada la calificación, el Secretario del Jurado Evaluador lee la presente Acta en esta misma sesión pública. A continuación se levanta la sesión.

Siendo las 12:40 horas del mismo día y fecha, el Jurado Evaluador concluye el acto de sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional.


SECRETARIO


VOCAL


PRESIDENTE

OBSERVACIONES:
.....

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO	iii
AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS	iv
VISTO BUENO DEL ASESOR DE LA TESIS	v
JURADO EVALUADOR DE LA TESIS.....	vi
CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS.....	vii
REPORTE TURNITIN	viii
ACTA DE SUSTENTACIÓN DE LA TESIS.....	ix
ÍNDICE	x
ÍNDICE DE TABLAS	xii
ÍNDICE DE FIGURAS	xiii
RESUMEN	xiv
ABSTRACT.....	xv
I. INTRODUCCIÓN.....	16
II. MATERIAL Y MÉTODOS	19
2.1. Tipo de investigación.....	19
2.1.1. Diseño de la investigación	19
2.1.2. Población.....	19
2.1.3. Muestra	19
2.1.4. Pregunta General	19
2.1.5. Objetivos	20
2.1.5.1. Objetivo General:.....	20
2.1.5.2. Objetivos Específicos:	20
2.2. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos y procedimiento 	20
2.2.1. Métodos.....	20
2.2.2. Técnicas.....	20
2.2.3. Instrumentos.....	20
2.3. Procedimiento y presentación de datos	21
III. RESULTADOS	22

3.1. Resultados de la encuesta aplicada a los administrados de la UNTRM...	22
3.2. Resultados de la entrevista aplicada a los profesionales en la U.N.T.R.M.	
.....	40
IV. DISCUSIÓN	42
V. CONCLUSIONES	51
VI. RECOMENDACIONES	52
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	53
ANEXOS.....	56

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Características de los encuestados	22
Tabla 2. Servicios vía trabajo remoto y acceso durante el año 2020	24
Tabla 3. Plataformas de servicios	25
Tabla 4. Tipos de servicios que brindó la UNTRM durante el año 2020	26
Tabla 5. Calidad y efectividad del servicio recibido durante el año 2020	28
Tabla 6. Grado de satisfacción del servicio recibido por la U.N.T.R.M. durante el año 2020	30
Tabla 7. Atención del personal durante el año 2020.....	31
Tabla 8. Calidad de servicio.....	33
Tabla 9. Plazo de la atención durante el año 2020.....	35
Tabla 10. Probabilidad de recomendación del servicio de la U.N.T.R.M durante el 2020 y su avance a la actualidad.....	36
Tabla 11. Percepción de los servicios a la actualidad año 2022	38

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Características de los encuestados.....	23
Figura 2. Servicios vía trabajo remoto y acceso durante el año 2020	25
Figura 3. Plataformas de servicios.....	26
Figura 4. Tipos de servicios que brindó la UNTRM durante el año 2020.....	27
Figura 5. Calidad y efectividad del servicio recibido durante el año 2020	29
Figura 6. Grado de satisfacción con el servicio recibido por la U.N.T.R.M. durante el año 2020.....	30
Figura 7. Atención del personal durante el año 2020	32
Figura 8. Calidad de servicio	34
Figura 9. Plazo de la atención durante el año 2020	35
Figura 10. Probabilidad de recomendación del servicio de la U.N.T.R.M durante el 2020 y su avance a la actualidad	37
Figura 11. Percepción de los servicios a la actualidad año 2022.....	39

RESUMEN

La investigación, titulada "El trabajo remoto y su vulneración de los derechos de los administrados de la U.N.T.R.M. de Chachapoyas, 2020", examina el impacto del trabajo remoto en los derechos de los administrados de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Chachapoyas (U.N.T.R.M.) durante el año 2020, en el contexto de la pandemia del COVID-19. La rápida adopción del trabajo remoto en respuesta a la crisis sanitaria planteó desafíos significativos en la calidad y accesibilidad de los servicios ofrecidos a los administrados.

El objetivo general de la investigación es determinar si el trabajo remoto vulnera los derechos de los administrados de la U.N.T.R.M. de Chachapoyas durante el año 2020, centrándose en las deficiencias en la capacitación del personal, la infraestructura tecnológica y la comunicación, y evaluando su impacto en la satisfacción de los administrados. Para lograr esto, se llevó a cabo una metodología que incluyó encuestas a administrados y profesionales de la U.N.T.R.M. de Chachapoyas en 2020, con análisis cualitativo y cuantitativo de los datos recopilados.

Los resultados revelaron deficiencias significativas en la preparación del personal, la infraestructura tecnológica y la comunicación, lo que afectó negativamente la experiencia de los administrados y vulneró sus derechos. Estos hallazgos tienen implicaciones importantes para mejorar políticas y prácticas en instituciones educativas durante emergencias sanitarias como la pandemia del COVID-19, contribuyendo a proteger los derechos de los administrados y mejorar la calidad de los servicios ofrecidos, especialmente en situaciones de trabajo remoto.

Palabras Clave: Trabajo remoto, derechos, administrados, COVID-19, accesibilidad, calidad, capacitación del personal.

ABSTRACT

The research, titled "Remote work and its violation of the rights of administrated individuals at U.N.T.R.M. in Chachapoyas, 2020" examines the impact of remote work on the rights of the administrated individuals at the National University Toribio Rodríguez de Mendoza of Chachapoyas (U.N.T.R.M.) during the year 2020, within the context of the COVID-19 pandemic. The rapid adoption of remote work in response to the health crisis posed significant challenges to the quality and accessibility of services offered to the administrated individuals.

The general objective of the research is to determine whether remote work violates the rights of the administrated individuals at U.N.T.R.M. in Chachapoyas during the year 2020, focusing on deficiencies in staff training, technological infrastructure, and communication, and evaluating their impact on the satisfaction of the administrated individuals. To achieve this, a methodology was implemented that included surveys of administrated individuals and professionals at U.N.T.R.M. in Chachapoyas in 2020, with qualitative and quantitative analysis of the collected data.

The results revealed significant deficiencies in staff preparation, technological infrastructure, and communication, negatively affecting the experience of the administrated individuals and violating their rights. These findings have important implications for improving policies and practices in educational institutions during health emergencies such as the COVID-19 pandemic, contributing to the protection of the rights of the administrated individuals and improving the quality of services offered, especially in remote work situations.

Keywords: Remote work, rights, administrated individuals, COVID-19, accessibility, quality, staff training.

I. INTRODUCCIÓN

La presente tesis, titulada "EL TRABAJO REMOTO Y SU VULNERACIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS ADMINISTRADOS DE LA U.N.T.R.M. DE CHACHAPOYAS, 2020", aborda una problemática vital en el contexto de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Chachapoyas (U.N.T.R.M.) durante el año 2020. La pandemia del COVID-19 ha actuado como un impulsor determinante para la implementación masiva del trabajo remoto en instituciones educativas a nivel mundial, incluyendo la UNTRM. En respuesta a esta crisis sanitaria, la Resolución N° 367-2020-UNTRM/R (2020) estableció una directiva para regular esta modalidad laboral entre los Servidores Civiles de la UNTRM. Sin embargo, mientras que el trabajo remoto ha garantizado la continuidad operativa durante la crisis, también ha presentado desafíos considerables en términos de accesibilidad, calidad y satisfacción en los servicios ofrecidos a los administrados.

Este cambio repentino en la dinámica laboral ha expuesto deficiencias en la preparación y capacitación del personal, así como carencias tecnológicas e infraestructurales, y problemas en la comunicación y evaluación del desempeño. La investigación realizada por Oszlak (2020) sobre el trabajo remoto indica que esta modalidad, surgida como respuesta a la pandemia del COVID-19, ha traído consigo una serie de desafíos significativos, incluyendo la falta de políticas claras y una comunicación efectiva, lo que ha generado confusiones en la ejecución de labores. Según el Decreto de Urgencia N.º 026-2020 (2020), implica la realización de tareas laborales fuera del entorno habitual, ya sea desde casa o en aislamiento, utilizando medios disponibles.

Además, Miguel Román (2020) indica que la pandemia ha revelado profundas brechas en la educación superior, desde la falta de acceso a la tecnología hasta la necesidad de una revisión de los métodos educativos. Esta afirmación está respaldada por Rojas Arangoitia (2021), quien sostiene que la pandemia de COVID-19 ha impactado significativamente en las trayectorias educativas de los jóvenes, especialmente aquellos de bajos recursos, debido a barreras importantes para la transición a la educación virtual, como la falta de acceso a la tecnología y problemas económicos.

En este contexto, surge la pregunta general de investigación: ¿Cómo afectó el trabajo remoto implementado en la UNTRM de Chachapoyas en el año 2020 a los derechos de los administrados? El objetivo general del proyecto es determinar si el trabajo remoto vulnera los derechos de los administrados de la UNTRM de Chachapoyas durante el año 2020. Para abordar esta cuestión, se plantean objetivos específicos que incluyen identificar el acceso de los administrados a los servicios que brinda la UNTRM mediante el trabajo remoto, diagnosticar el uso del trabajo remoto en la UNTRM y analizar el nivel de satisfacción de los administrados con los servicios ofrecidos por la UNTRM frente a la implementación del trabajo remoto.

La hipótesis que se formula es que la implementación del trabajo remoto en la UNTRM ha generado una serie de dificultades que han vulnerado varios derechos de los administrados, incluyendo el acceso a servicios públicos en igualdad y sin discriminación, establecido en la Constitución Política del Perú. Esta hipótesis se fundamenta en la percepción de falta de respeto y consideración hacia los administrados, la demora en la atención de servicios remotos y la falta de asistencia tecnológica, entre otros aspectos.

Esta investigación se justifica en la necesidad de comprender los impactos del trabajo remoto en una institución educativa durante una emergencia sanitaria. Los resultados obtenidos pueden informar decisiones futuras sobre la implementación de medidas de trabajo remoto y la mejora de la calidad de los servicios ofrecidos a los administrados.

La metodología empleada en esta investigación incluye la aplicación de encuestas tanto a los administrados como a los profesionales que laboran en la UNTRM de Chachapoyas durante el año 2020. Estos datos recopilados se analizarán cualitativa y cuantitativamente para identificar patrones y tendencias relacionadas con el acceso a los servicios, el uso del trabajo remoto, el nivel de satisfacción de los administrados y la posible vulneración de sus derechos. Este enfoque permitirá obtener una visión integral y detallada de los efectos del trabajo remoto en los administrados de la UNTRM durante la pandemia.

El presente trabajo de investigación contiene de VII capítulos que detallan de manera puntual y precisa la estructura y contenido del estudio, que en el caso particular es de la siguiente forma: El primero está relacionado a la introducción, donde se conocerá la problemática; en el segundo capítulo se conocerá los materiales y métodos que se

emplearon para dar respuesta a la problemática planteada, los objetivos e hipótesis; en el tercer capítulo se expuso los resultados con motivo de la aplicación de la encuesta a 100 administrados y 10 profesionales de la U.N.T.R.M; en el cuarto capítulo se ha expuesto la discusión que tiene como base los resultados, los mismos que han sido contrastados con otras investigaciones y que nos han permitido dar respuesta a nuestros objetivos; en el capítulo quinto se ha expuesto las conclusiones que determinan los hallazgos encontrados en la investigación relacionados al trabajo remoto y los derechos de los administrados; en el capítulo sexto se ha expuesto las recomendaciones que indican la necesidad de abarcar otros puntos del trabajo remoto, a efectos que sean complementados y; finalmente, en el capítulo séptimo se hace mención a las referencias bibliográficas que sustentan la investigación efectuada y los anexos.

II. MATERIAL Y MÉTODOS

2.1. Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo mixta. Se emplea un enfoque cuantitativo porque se utilizan encuestas para obtener datos numéricos que pueden ser cuantificados y representados en figuras y tablas y cualitativo porque se incluyen preguntas abiertas en los cuestionarios y entrevistas para recolectar datos descriptivos y profundos sobre las experiencias y percepciones de los administrados y profesionales.

2.1.1. Diseño de la investigación

El diseño es descriptivo y no experimental. Este diseño se utiliza para describir y analizar fenómenos tal como se presentan en la realidad sin manipular variables. En este caso, el fenómeno de la vulneración de derechos en el contexto del trabajo remoto en la U.N.T.R.M. es descrito y analizado a través de la recolección de datos de administrados y profesionales.

2.1.2. Población

Nuestra población estuvo conformada por 100 administrados de la U.N.T.R.M quienes acudieron a requerir los servicios de dicha casa de estudios en el periodo 2020; asimismo, se entrevistó a 10 profesionales que laboran en el área administrativa de la U.N.T.R.M.

2.1.3. Muestra

La muestra para la presente investigación consistió en 100 administrados de la U.N.T.R.M que requirieron los servicios durante el periodo 2020; asimismo, así como 10 profesionales del área administrativa de la de la misma institución.

2.1.4. Pregunta General

¿Cómo afectó el trabajo remoto implementado en la UNTRM de Chachapoyas en el año 2020 a los derechos de los administrados?

2.1.5. Objetivos

2.1.5.1. Objetivo General:

Determinar si el trabajo remoto vulnera los derechos de los administrados de la U.N.T.R.M. de Chachapoyas, 2020.

2.1.5.2. Objetivos Específicos:

- a) Identificar el acceso de los administrados a los servicios que brinda la U.N.T.R.M., mediante el trabajo remoto durante el año 2020.
- b) Diagnosticar el uso del trabajo remoto en la U.N.T.R.M., 2020.
- c) Analizar el nivel de satisfacción de los administrados con los servicios que brindó la U.N.T.R.M. de Chachapoyas, frente a la implementación del trabajo remoto durante el año 2020.

2.2. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos y procedimiento

2.2.1. Métodos

La investigación emplea un enfoque inductivo, caracterizado por partir de la observación de casos específicos para desarrollar conclusiones generales. Se recopilieron datos a través de encuestas aplicadas a 100 administrados y entrevistas a 10 profesionales del área administrativa de la U.N.T.R.M.

2.2.2. Técnicas

La técnica utilizada consistió en la aplicación de una encuesta a 100 administrados que acudieron a requerir los servicios de la U.N.T.R.M. durante el año 2020, así como 10 profesionales que trabajaban en dicha institución.

2.2.3. Instrumentos

La información fue recabada mediante un cuestionario compuesto por preguntas abiertas. Este cuestionario se aplicó tanto a los 100 administrados que solicitaron servicios durante el año 2020 y una entrevista a 10 profesionales que brindaron servicios en dicha entidad.

2.3. Procedimiento y presentación de datos

Se empleó la técnica de encuesta para extraer información relevante para la investigación, aplicada a 100 administrados de la U.N.T.R.M. durante el periodo 2020. Se siguieron pautas específicas, incluyendo la obtención de autorización, la comunicación con colaboradores, la aplicación de instrumentos en diferentes días y horarios, y el análisis estadístico de la información recolectada.

Para el análisis de datos se utilizó Microsoft Excel 2019 y se aplicó estadística descriptiva. Los resultados fueron presentados en tablas y figuras.

III. RESULTADOS

3. La siguiente etapa de investigación buscar exponer los resultados que fueron recabados mediante la aplicación de encuestas tanto a los 100 administrados que requirieron los servicios de la U.N.T.R.M en el periodo 2020; como a 10 profesionales que laboran en el área administrativa de la U.N.R.T.M., logrando obtener lo siguiente:

3.1. Resultados de la encuesta aplicada a los administrados de la UNTRM.

Tabla 1.

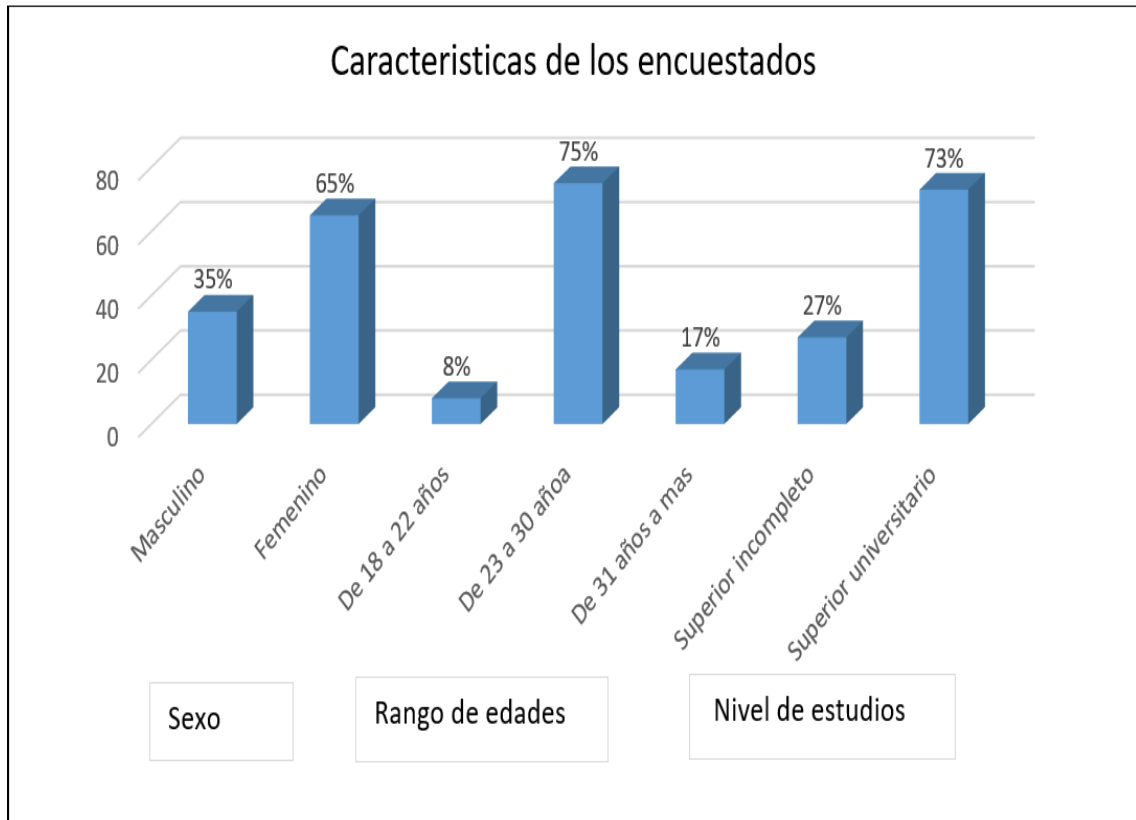
Características de los encuestados

Categoría	Frecuencia	Porcentaje (%)
Sexo		
Masculino	35	35%
Femenino	65	65%
TOTAL	100	100%
Rango de edades		
De 18 a 22 años	8	8%
De 23 a 30 años	75	75%
De 31 años a mas	17	17%
TOTAL	100	100%
Nivel de estudios		
Superior incompleto	27	27%
Superior universitario	73	73%
TOTAL	100	100%

Nota: Elaboración propia.

Figura 1.

Característica de los encuestados



Interpretación: La muestra demográfica revela una predominancia de mujeres, con un 65% de participación frente al 35% de hombres, lo que indica una mayor representación femenina en la población estudiada. Además, la mayoría de los encuestados (75%) se encuentran en el rango de edades de 23 a 30 años, seguido por un 17% de personas de 31 años o más, y solo un 8% de 18 a 22 años, sugiriendo una concentración en adultos jóvenes y adultos en general, con una menor presencia de personas más jóvenes. Respecto al nivel educativo, el 73% tiene educación universitaria completa, mientras que el 27% restante tiene educación superior incompleta, lo que apunta a un nivel educativo relativamente alto en la muestra, con una tendencia hacia la finalización de la educación universitaria.

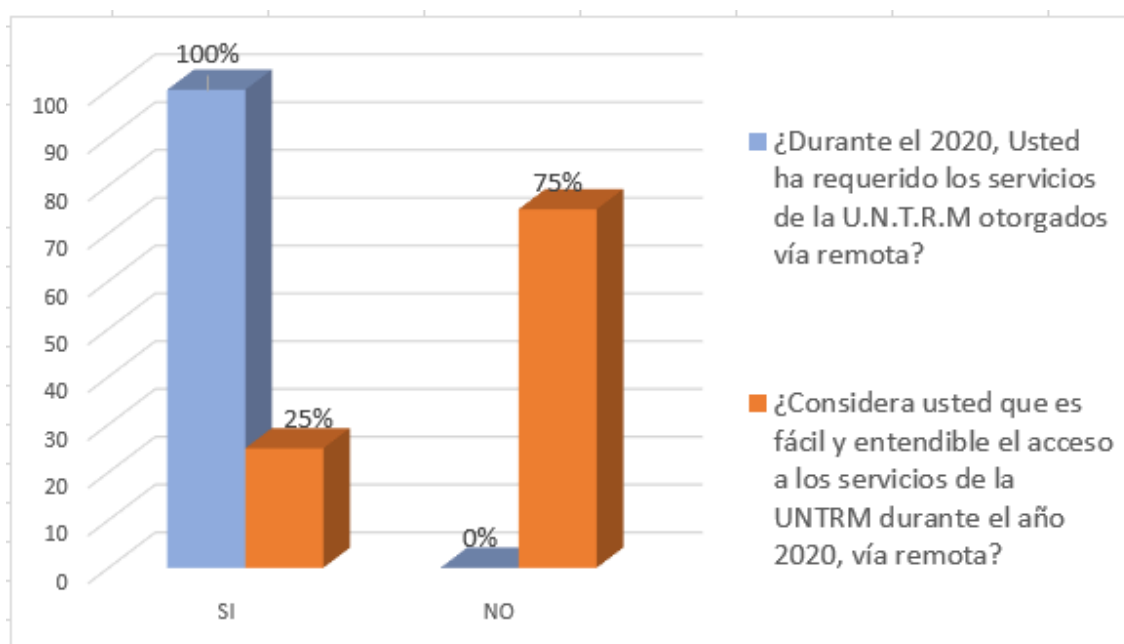
Tabla 2.*Servicios vía trabajo remoto y acceso durante el año 2020*

Preguntas	Frecuencia	Porcentaje (%)
¿Durante el 2020, Usted ha requerido los servicios de la U.N.T.R.M otorgados vía remota?		
SI	100	100%
NO	0	0%
TOTAL	100	100%
¿Considera usted que es fácil y entendible el acceso a los servicios de la UNTRM durante el año 2020, vía remota?		
SI, ES FACIL SU ACCESO Y ENTENDIBLE	25	25%
NO, ES FACIL SU ACCESO Y NO ES ENTENDIBLE	75	75%
TOTAL	100	100%

Nota: Elaboración propia.

Figura 2.

Servicio vía trabajo remoto y acceso, durante el año 2020



Interpretación: Durante el año 2020, la totalidad de los encuestados, representando el 100%, utilizaron los servicios de la U.N.T.R.M de manera remota. Sin embargo, la percepción sobre la accesibilidad y comprensión de estos servicios varía significativamente, ya que el 75% de los encuestados considera que el acceso a los servicios de la UNTRM de manera remota no es fácil y tampoco es entendible, mientras que solo el 25% opina lo contrario.

Tabla 3.

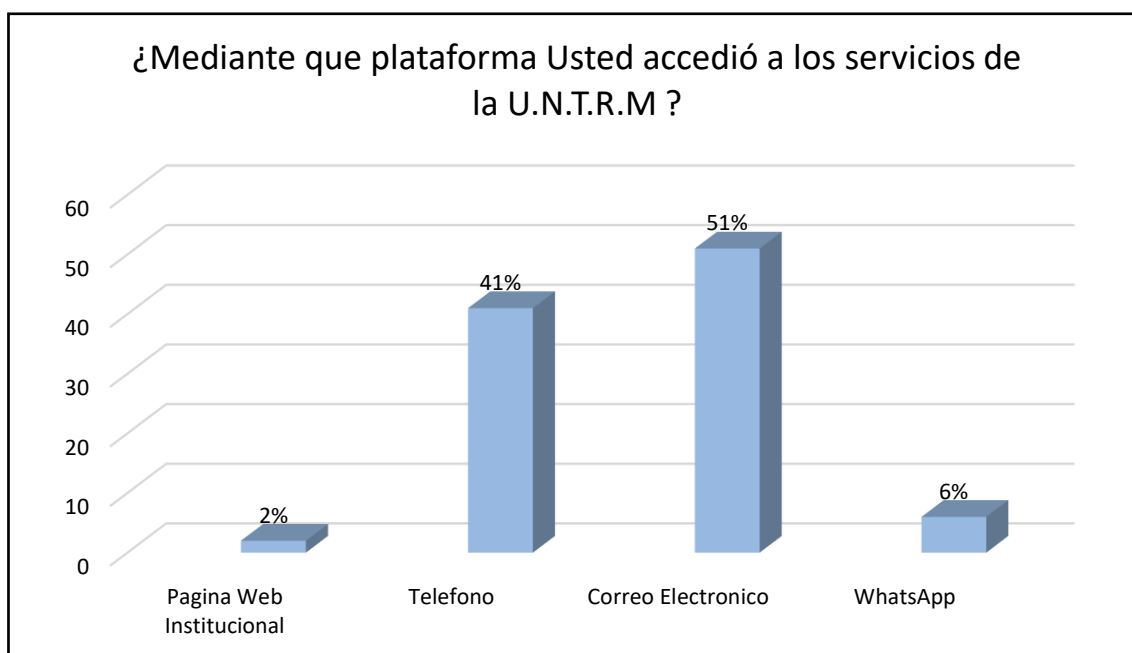
Plataformas de servicios

¿Mediante que plataforma Usted accedió a los servicios de la U.N.T.R.M.?	frecuencia	Porcentaje (%)
Página Web Institucional	2	2%
Teléfono	41	41%
Correo Electrónico	51	51%
WhatsApp	6	6%
TOTAL	100	100%

Nota: Elaboración propia.

Figura 3.

Plataforma de servicios



Interpretación: La mayoría de los encuestados, representando el 51%, accedieron a los servicios de la U.N.T.R.M a través del correo electrónico, seguidos por el 41% que utilizó el teléfono como plataforma de acceso. Solo un pequeño porcentaje optó por otras plataformas, como la página web institucional (2%) y WhatsApp (6%).

Tabla 4.

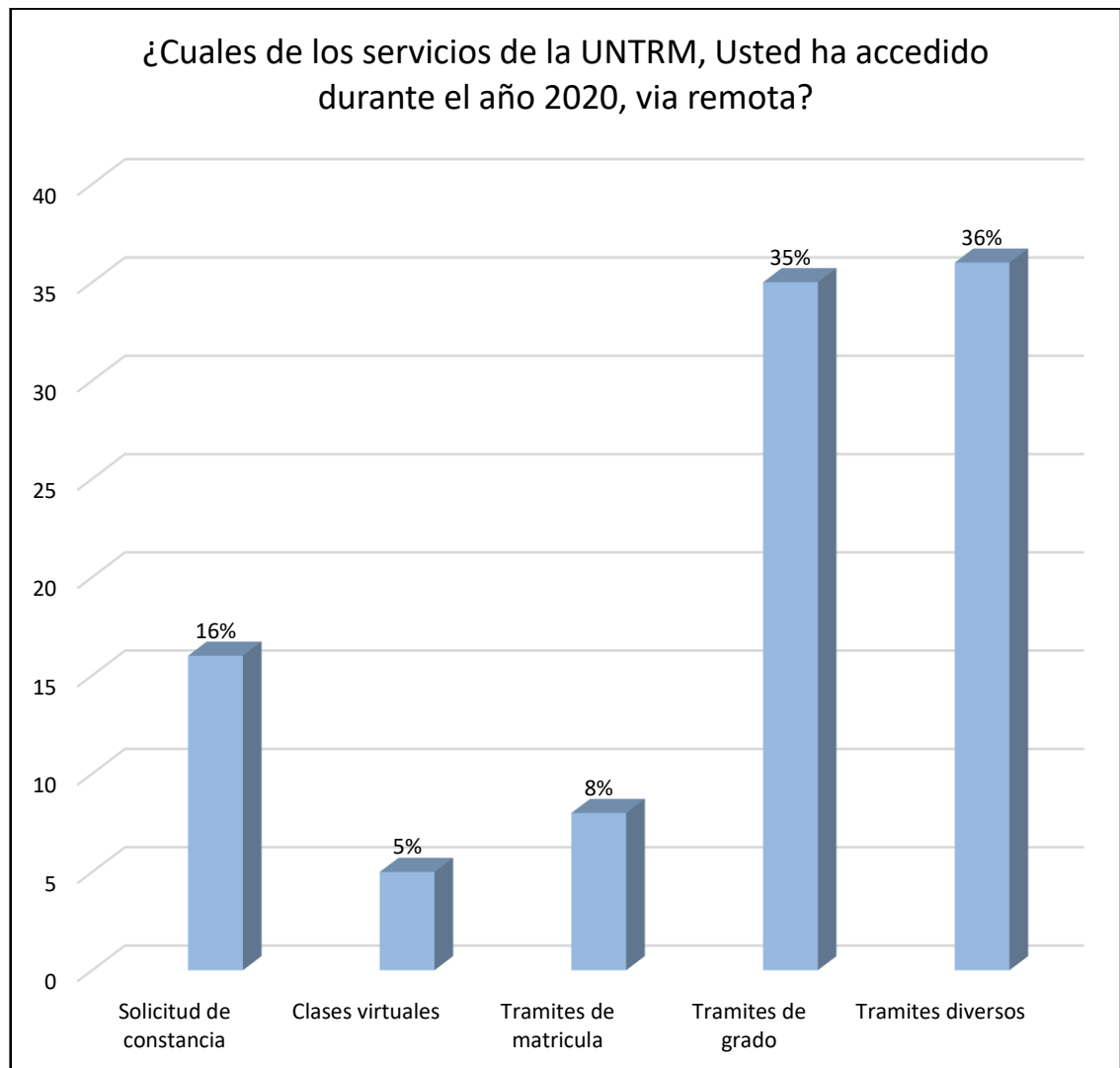
Tipos de servicios que brindó la UNTRM durante el año 2020

¿Cuáles de los servicios de la UNTRM, Usted ha accedido durante el año 2020, vía remota?	frecuencia	Porcentaje (%)
Solicitud de constancia	16	16%
Clases virtuales	5	5%
Tramites de matricula	8	8%
Tramites de grado	35	35%
Tramites diversos	36	36%
TOTAL	100	100%

Nota: Elaboración propia.

Figura 4.

Tipos de servicios



Interpretación: Durante el año 2020, los servicios de la UNTRM más accedidos de forma remota por los encuestados fueron los trámites de grado, con un 35% de participación, seguidos de los trámites diversos, representando el 36%. Además, un 16% utilizó los servicios para solicitar constancias, mientras que un 8% accedió para trámites de matrícula y solo un 5% para clases virtuales.

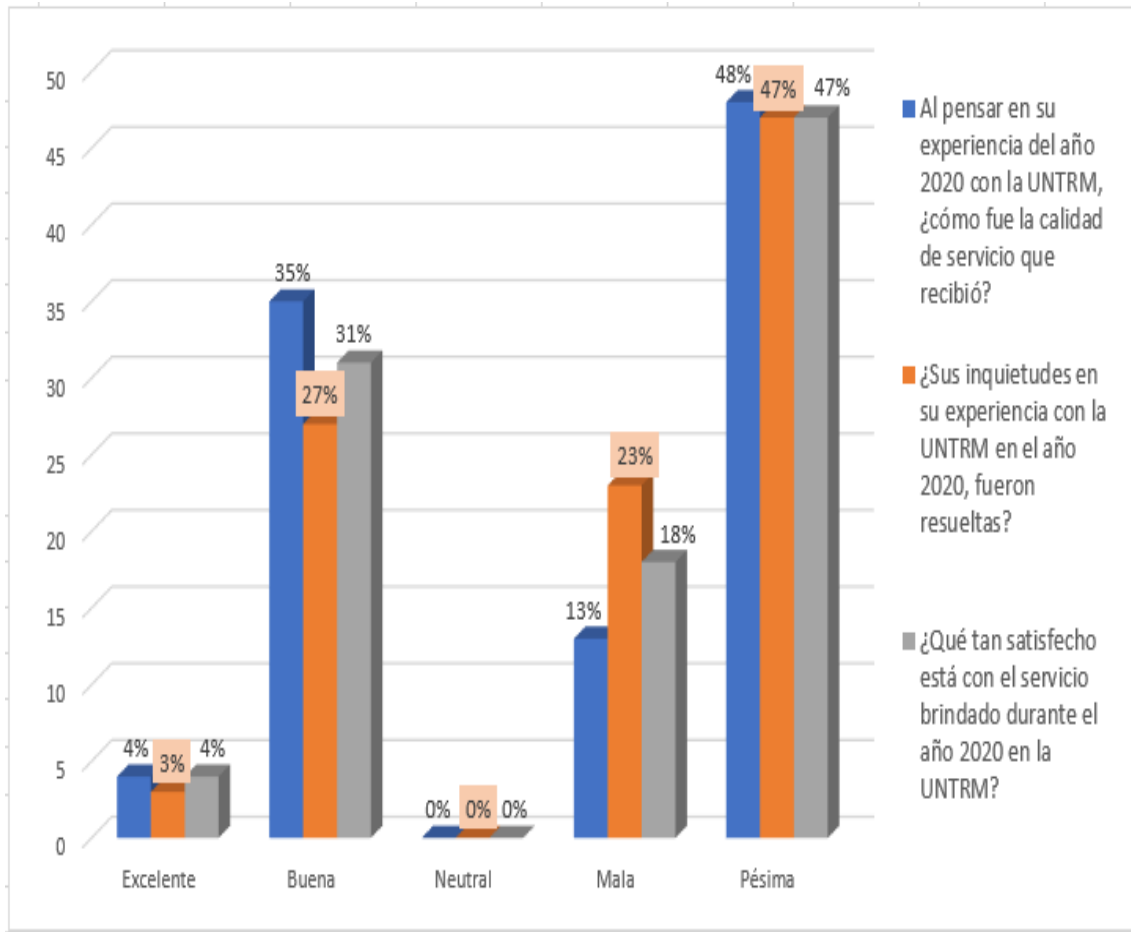
Tabla 5.*Calidad y efectividad del servicio recibido durante el año 2020*

Preguntas	Frecuencia	Porcentaje (%)
Al pensar en su experiencia del año 2020 con la UNTRM, ¿Cómo fue la calidad de servicio al cliente que recibió?		
Excelente	4	4%
Buena	35	35%
Neutral	0	0%
Mala	13	13%
Pésima	48	48%
TOTAL	100	100%
¿Sus inquietudes en su experiencia con la UNTRM en 1 año 2020, fueron resueltas?		
Excelente	3	3%
Buena	27	27%
Neutral	0	0%
Mala	23	23%
Pésima	47	47%
TOTAL	100	100%
¿Qué tan satisfecho está con el servicio brindado durante el año 2020 en la UNTRM?		
Excelente	4	4%
Buena	31	31%
Neutral	0	0%
Mala	18	18%
Pésima	47	47%
TOTAL	100	100%

Nota: Elaboración propia.

Figura 5.

Calidad y efectividad del servicio recibido durante el año 2020.



Interpretación: La mayoría de los encuestados expresaron una insatisfacción significativa con la calidad del servicio al cliente recibido de la UNTRM durante el año 2020, con un 48% calificándolo como pésimo y un 13% como malo. Similarmente, la resolución de inquietudes durante la experiencia con la UNTRM también fue percibida de manera negativa, con un 47% calificándola como pésima y un 23% como mala. En cuanto a la satisfacción general con el servicio brindado, el 47% de los encuestados lo consideró pésimo, seguido por un 18% que lo calificó como malo.

Tabla 6.

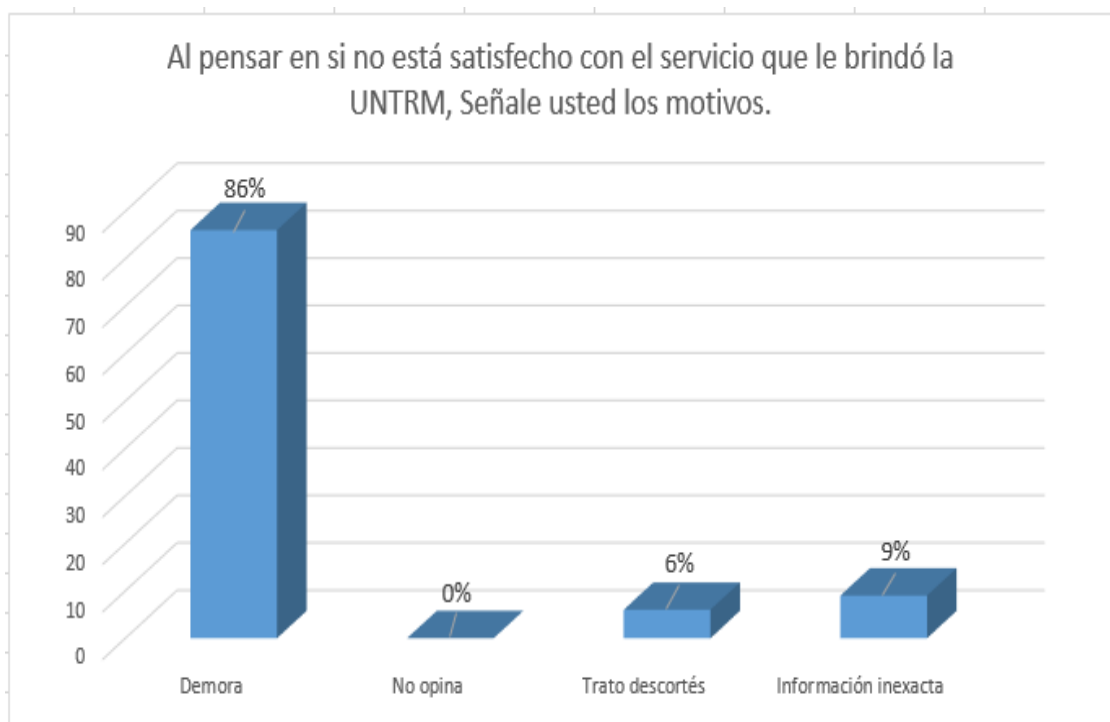
Grado de satisfacción del servicio recibido por la U.N.T.R.M. durante el año 2020

Pregunta	Frecuencia	Porcentaje (%)
Al pensar en si no está satisfecho con el servicio que le brindó la UNTRM, Señale usted los motivos.		
Demora	86	86%
No opina	0	0%
Trato descortés	6	6%
Información inexacta	9	9%
TOTAL	100	100%

Nota: Elaboración propia.

Figura 6.

Grado de satisfacción del servicio recibido por la U.N.T.R.M. durante el año 2020



Interpretación: La principal razón por la cual los encuestados expresaron insatisfacción con el servicio brindado por la UNTRM fue la demora, con un abrumador 86% señalando este motivo. Un 9% mencionó información inexacta como motivo de insatisfacción, mientras que un 6% indicó haber experimentado un trato descortés.

Tabla 7.*Atención del personal durante el año 2020*

Preguntas	Frecuencia	Porcentaje (%)
El personal que le brindó el servicio durante el año 2020 en la UNTRM, su atención fue:		
Excelente	3	3%
Buena	36	36%
Neutral	0	0%
Mala	53	53%
Pésima	8	8%
TOTAL	100	100%

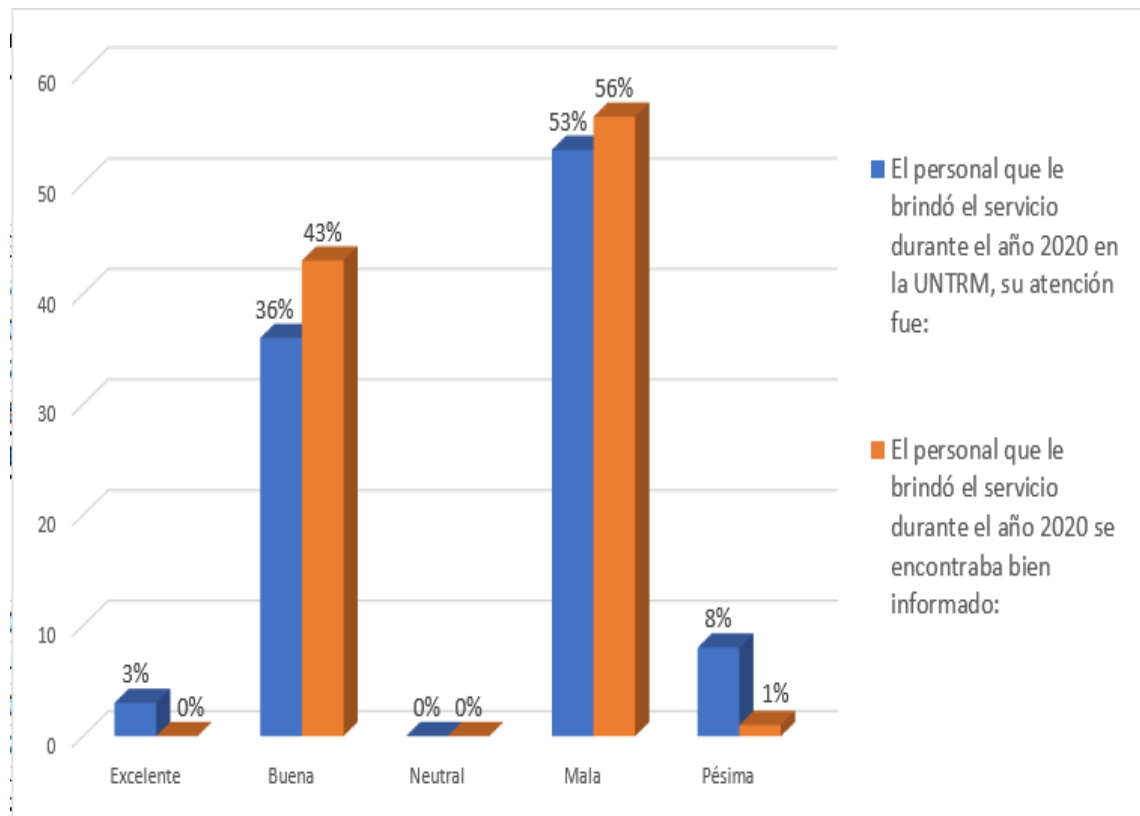
El personal que le brindó el servicio durante el año 2020 se encontraba bien informado:

Excelente	0	0%
Buena	43	43%
Neutral	0	0%
Mala	56	56%
Pésima	1	1%
TOTAL	100	100%

Nota: Elaboración propia.

Figura 7.

Atención del personal durante el año 2020



Interpretación: La percepción sobre la atención del personal de la UNTRM durante el año 2020 fue mayoritariamente negativa, con un 53% calificándola como mala y un 8% como pésima, mientras que solo un 3% la consideró excelente y un 36% la calificó como buena. Asimismo, la información proporcionada por el personal también fue percibida de manera desfavorable, con un 56% la considerando como mala y un 1% como pésima, frente a un 43% que la calificó como buena.

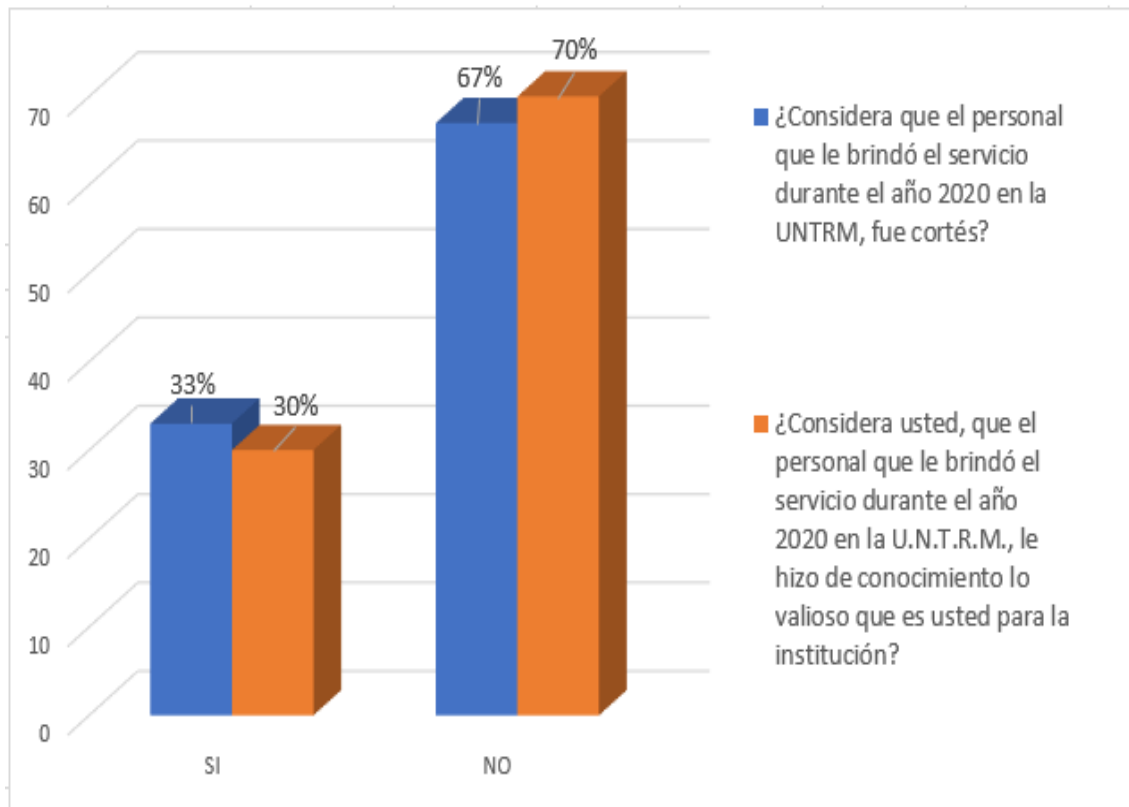
Tabla 8.*Calidad de servicio*

Preguntas	Frecuencia	Porcentaje (%)
¿Considera que el personal que le brindó el servicio durante el año 2020 en la UNTRM, fue cortés?		
SI, fue cortés	33	33%
NO	67	67%
TOTAL	100	100%
¿Considera usted, que el personal que le brindó el servicio durante el año 2020 en la U.N.T.R.M., le hizo de conocimiento lo valioso que es Usted para la institución?		
SI, le hizo de conocimiento	30	30%
NO, le hizo de conocimiento	70	70%
TOTAL	100	100%

Nota: Elaboración propia.

Figura 8.

Calidad de servicio



Interpretación: La percepción sobre la cortesía del personal que brindó servicio en la UNTRM durante el año 2020 fue mayoritariamente negativa, con un 67% de los encuestados indicando que no consideraron al personal como cortés, mientras que solo un 33% opinó lo contrario. Además, la mayoría de los encuestados, representando un 70%, indicaron que el personal no les hizo saber lo valiosos que son para la institución, en contraste con el 30% que sí percibió este reconocimiento.

Tabla 9.

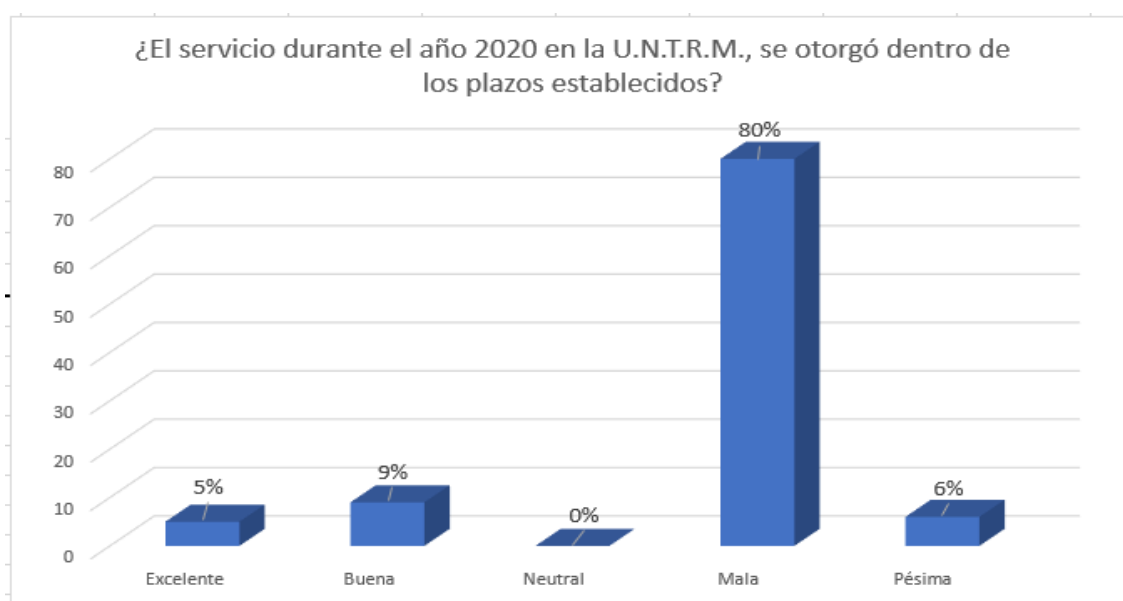
Plazo de la atención durante el año 2020

Preguntas	Frecuencia	Porcentaje (%)
¿El servicio durante el año 2020 en la U.N.T.R.M., se otorgó dentro de los plazos establecidos?		
Excelente	5	5%
Buena	9	9%
Neutral	0	0%
Mala	80	80%
Pésima	6	6%
TOTAL	100	100%

Nota: Elaboración propia.

Figura 9.

Plazo de la atención durante el año 2020



Interpretación: La mayoría de los encuestados, representando un 80%, expresaron una percepción negativa sobre el cumplimiento de los plazos establecidos para la prestación del servicio en la U.N.T.R.M durante el año 2020, calificándolo como malo. Solo un pequeño porcentaje, el 5%, consideró que el servicio se otorgó dentro de los plazos establecidos como excelente, mientras que un 9% lo calificó como bueno.

Tabla 10.

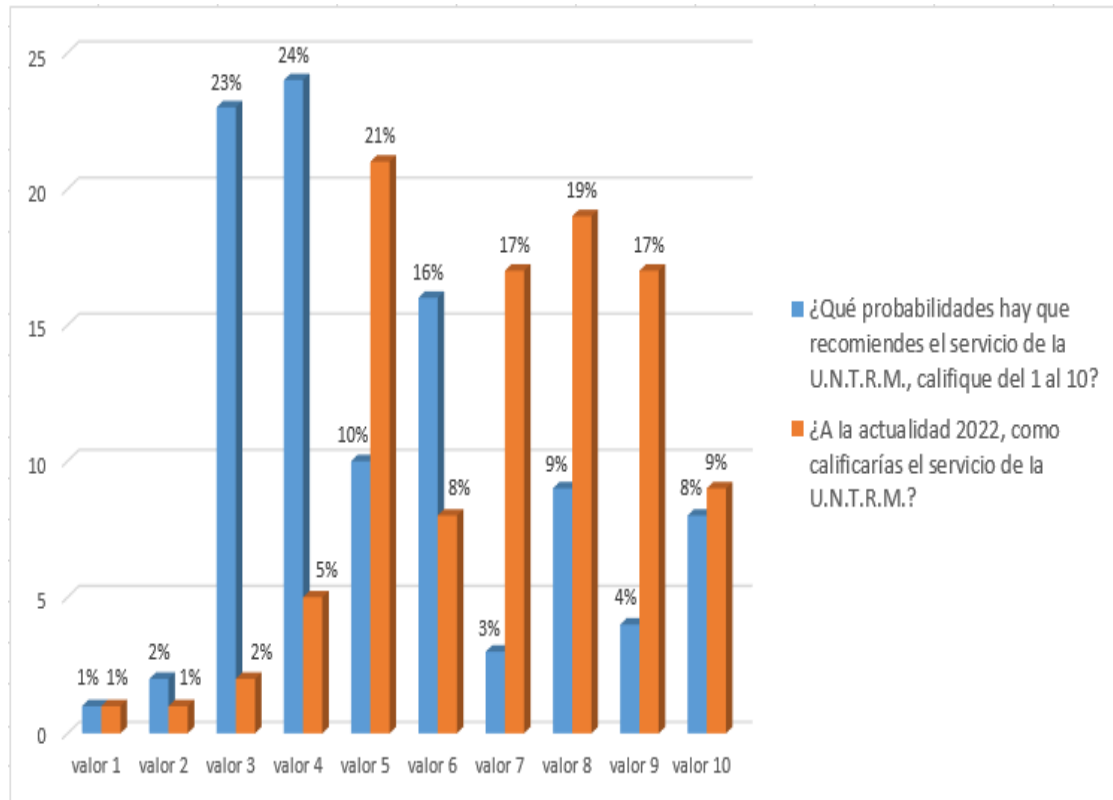
Probabilidad de recomendación del servicio de la U.N.T.R.M durante el 2020 y su avance a la actualidad

Preguntas	Frecuencia	Porcentaje (%)
¿Qué probabilidades hay que recomiendes el servicio de la U.N.T.R.M., califique del 1 al 10?, siendo 10 la mejor calificación posible.		
valor 1	1	1%
valor 2	2	2%
valor 3	23	23%
valor 4	24	24%
valor 5	10	10%
valor 6	16	16%
valor 7	3	3%
valor 8	9	9%
valor 9	4	4%
valor 10	8	8%
TOTAL	100	100%
¿A la actualidad 2022, como calificarías el servicio de la U.N.T.R.M.?, siendo 10 la mejor calificación posible		
valor 1	1	1%
valor 2	1	1%
valor 3	2	2%
valor 4	5	5%
valor 5	21	21%
valor 6	8	8%
valor 7	17	17%
valor 8	19	19%
valor 9	17	17%
valor 10	9	9%
TOTAL	100	100%

Nota: Elaboración propia.

Figura 10.

Probabilidad de recomendación del servicio de la U.N.T.R.M durante el año 2020 y su avance a la actualidad



Interpretación: La probabilidad de que recomiendes el servicio de la U.N.T.R.M. es baja, ya que la mayoría de los encuestados otorgaron calificaciones bajas en una escala del 1 al 10, con el 47% de los encuestados otorgando valores entre 1 y 4. Además, solo un pequeño porcentaje, el 21%, calificó el servicio con un 5, lo que sugiere una percepción generalmente negativa o mediocre sobre la calidad del servicio ofrecido por la institución. En cuanto a la calificación del servicio en la actualidad en 2022, sigue siendo baja, con el 47% de los encuestados otorgando valores entre 1 y 4, y solo un 34% otorgando calificaciones de 8 o más.

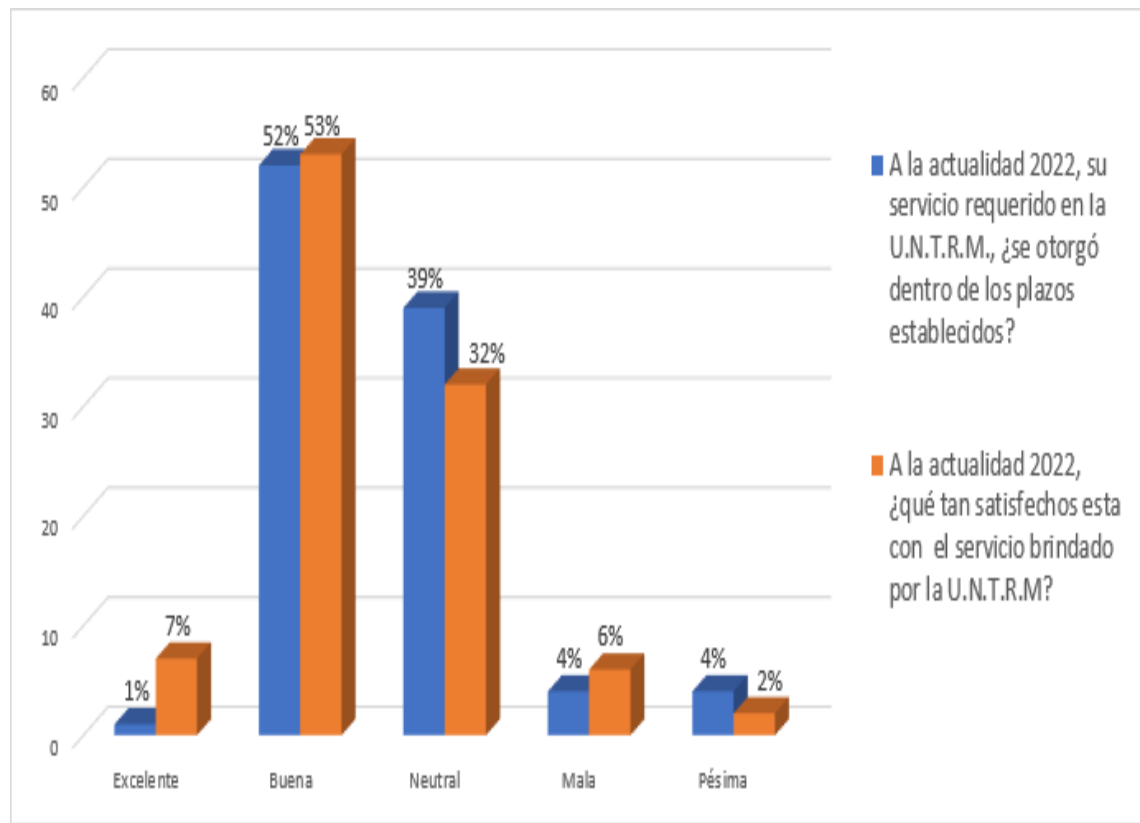
Tabla 11.*Percepción de los servicios a la actualidad año 2022*

Preguntas	Frecuencia	Porcentaje (%)
A la actualidad 2022, su servicio requerido en la U.N.T.R.M., ¿se otorgó dentro de los plazos establecidos?		
Excelente	1	1%
Buena	52	52%
Neutral	39	39%
Mala	4	4%
Pésima	4	4%
TOTAL	100	100%
A la actualidad 2022, ¿qué tan satisfechos esta con el servicio brindado por la U.N.T.R.M?		
Excelente	7	7%
Buena	53	53%
Neutral	32	32%
Mala	6	6%
Pésima	2	2%
TOTAL	100	100%

Nota: Elaboración propia.

Figura 11.

Percepción de los servicios a la actualidad año 2022



Interpretación: En cuanto al cumplimiento de los plazos establecidos para el servicio requerido en la U.N.T.R.M. hasta la actualidad en 2022, la mayoría de los encuestados, representando un 52%, lo calificaron como bueno, seguido por un 39% que se mantuvo neutral al respecto. Solo un pequeño porcentaje, el 8%, lo calificó como malo o pésimo. En cuanto a la satisfacción con el servicio brindado por la U.N.T.R.M. en general, el 60% de los encuestados expresó una satisfacción positiva, con un 53% calificándola como buena y un 7% como excelente, mientras que solo un 8% lo consideró como mala o pésima.

3.2. Resultados de la entrevista aplicada a los profesionales en la U.N.T.R.M.

1. *¿Considera usted, que el trabajo remoto de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza, vulnera el derecho de los administrados que recurren a los servicios de dicha entidad? De positiva o negativa su respuesta explique*

En un 80% de los entrevistados manifestó que si vulnera el derecho de los administrados no se puede recurrir a los servicios de la U.N.T.R.M., desde sus domicilios, debido a su difícil acceso de la plataforma virtual, aunado que no obra video que guíen al administrado sobre el uso de la plataforma virtual; sin embargo, un 20% que señalo que no afecta el derecho de los administrados.

2. *¿Considera usted, que la conectividad constituye un derecho para el trabajo remoto de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza, durante el año 2020?*

En un 100 % de los entrevistados reconoce que la conectividad constituye un derecho que debe reconocerse durante el trabajo remoto y que este debe ser garantizado por la U.N.T.R.M.

3. *¿Considera usted, que es de fácil acceso para los administrados recurrir a los servicios que brinda la U.N.T.R.M., mediante el trabajo remoto durante el año 2020?*

En un 80 % de los entrevistados manifestó que es difícil el acceso a las plataformas virtuales que brindas los servicios de la U.N.T.R.M., debido a la lejanía de los lugares y la falta de conectividad en la región de Amazonas, falta de capacitación; en cambio, un 20% considero que el acceso a los servicios virtuales es de fácil acceso.

4. *¿Considera usted, que la conectividad por tiempos de COVID 19, el trabajo remoto resulta ser una solución a la no afectación de los derechos de los administrados?*

En un 100% de los entrevistados manifestó que el trabajo remoto en tiempos de COVID 19, sí constituye ser una solución a la no afectación de los derechos de los administrados porque protege la salud ante posibles contagios de COVID 19; sin embargo, señalan que es necesario su control para que esta modalidad se convierte en un servicio efectivo y no genera demora en las solicitudes efectuados por los administrados ante la U.N.T.R.M., donde el afectado es el administrado, a quien no se le brinda un servicio de calidad.

5. *¿Considera usted, que la falta de efectividad del trabajo remoto en los servicios que brinda la U.N.T.R.M., se debe a la falta de control y vigilancia de dicha labor?*

En un 100% de los entrevistados manifestó que la falta de efectividad en los servicios que se brinda vía remoto por la U.N.T.R.M., tiene como motivo la falta de control y vigilancia de dicha labor, así como a la falta de establecimiento de metas y respuesta oportuna a los requerimientos de los administrados, lo cual afecta los derechos de estos.

IV. DISCUSIÓN

En esta etapa de la investigación se llevará a cabo el análisis de los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas tanto a los administrados como a los profesionales que laboran en la UNTRM de Chachapoyas durante el año 2020.

En ese sentido, la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza (U.N.T.R.M.), es una institución educativa que busca formar ciudadanos humanistas y científicos, capacitados para utilizar la tecnología en beneficio del progreso del país. Está integrada por docentes, estudiantes y graduados, y su misión es formar líderes universitarios a nivel regional, nacional e internacional. En consecuencia, la universidad realiza sus labores con el propósito de ofrecer un servicio educativo de calidad, fundamentado en la investigación y la innovación, contribuyendo así al desarrollo sostenible de la sociedad.

Es por ello que implementó medidas para evitar la propagación del virus, siendo una de ellas el trabajo remoto, cuyo objetivo consistía en garantizar el funcionamiento básico de la institución mientras se prevenía la propagación del virus. Se estableció, además, que dicho trabajo estaría sujeto a la supervisión y validación por parte de la autoridad competente, permitiendo a los empleados realizar sus labores desde sus hogares o lugares de aislamiento utilizando los medios disponibles, y así seguir brindando sus servicios.

Sin embargo, tal como señalan Saravia Ramos & Palomino Flores (2022), la pandemia del COVID-19 ha destacado el desafío del trabajo remoto en las universidades, exponiendo tanto obstáculos como oportunidades para los estudiantes. La transición a la educación remota ha evidenciado la brecha digital entre los estudiantes universitarios, quienes a menudo carecen de habilidades técnicas para el aprendizaje virtual. Aunque la crisis ha impulsado la adopción de tecnología, también ha agravado los problemas de acceso a dispositivos y conectividad a Internet. Además, los estudiantes enfrentan desafíos adicionales, como la carga económica de adquirir equipos y servicios de Internet, y el estrés de adaptarse a un nuevo entorno educativo.

Es a partir de esto que se evidencia que el trabajo remoto presenta efectos negativos, los cuales serán analizados de acuerdo con nuestros objetivos planteados, que a continuación se detallan:

A. Acceso de los administrados a los servicios durante el trabajo remoto

Como primer objetivo específico se estableció el identificar el acceso de los administrados a los servicios que brinda la U.N.T.R.M., mediante el trabajo remoto durante el año 2020.

De acuerdo a los resultados obtenidos el 65% corresponde al género femenino y un 35% al género masculino. El 75% de los encuestados tienen edades entre 20 y 33 años; y el 73% tiene un grado de instrucción es superior universitario. De las 100 encuestas aplicadas, el 100% utilizó los servicios remotos de la U.N.T.R.M. durante el año 2020. Sin embargo, el 75% calificó el acceso como de difícil y poco entendible, señalando la falta de información sobre el manejo de las plataformas virtuales y ausencia de tutoriales; conforme se observa en las tablas y figuras N° 1 y 2.

En cuanto a las entrevistas realizadas a los trabajadores de la UNTRM, el 80 % de los trabajadores consideró difícil el acceso a los servicios virtuales ofrecidos por la institución. Las razones principales fueron la lejanía geográfica de algunos lugares, la falta de conectividad en la región de Amazonas y la insuficiente capacitación en el uso de tecnologías por parte de los administrados.

Los resultados muestran una participación equilibrada entre géneros, con una mayoría de encuestados jóvenes con educación universitaria. Aunque todos los encuestados utilizaron los servicios remotos en 2020, la mayoría los consideró difíciles de acceder y entender, principalmente por la falta de información sobre las plataformas virtuales y la ausencia de tutoriales. Las entrevistas revelaron que la dificultad de acceso a los servicios virtuales se debe principalmente a la lejanía geográfica, la falta de conectividad en la región de Amazonas y la escasa capacitación en tecnologías.

Estos hallazgos coinciden con investigaciones previas, como la de Huarag (2020), que destaca las limitaciones en el acceso a internet en áreas rurales durante la pandemia de COVID-19 en el Perú. Estas limitaciones han tenido graves consecuencias en términos de pérdidas de vidas y daños económicos, resaltando la

urgencia de reducir la brecha digital y garantizar la inclusión de todos los sectores de la población mediante acciones estatales que impulsen la construcción de infraestructura y la capacitación en tecnología.

De acuerdo con esto, se observa que el acceso a los servicios fue calificado por los encuestados que los utilizaron como de difícil acceso y poco comprensible para la mayoría de los administrados. Esto se debe a diversas barreras, como la falta de información sobre las plataformas virtuales y la ausencia de tutoriales, así como a la lejanía geográfica, la falta de conectividad y la insuficiente capacitación correspondiente, lo que ocasiona una accesibilidad limitada a internet en áreas rurales y entre poblaciones vulnerables.

B. Uso del trabajo remoto en la UN.T.R.M. durante 2020

Como segundo objetivo específico se ha establecido en diagnosticar el uso del trabajo remoto en la U.N.T.R.M., 2020.

De acuerdo con los resultados obtenidos Se observó una alta demanda de servicios, con un enfoque predominante en trámites de grado (35%), trámites diversos (36%), solicitudes de constancias (16%), y solicitudes de clases virtuales y trámites de grado (13%). Estos servicios fueron solicitados principalmente vía teléfono (41%) y correo electrónico (51%), destacando la importancia de los canales digitales en la interacción entre la comunidad estudiantil y la institución durante el trabajo remoto, conforme se muestra en las tablas y figuras N.º 3 y 4.

A pesar de la alta demanda, la experiencia de los administrados fue mayormente negativa. Un 75% calificó el acceso como difícil y no entendible, y el 65% expresó una baja satisfacción con el servicio recibido, calificándolo como pésimo o malo. Estas evaluaciones adversas se atribuyen principalmente a problemas de acceso a la plataforma virtual y la falta de recursos visuales instructivos, indicando deficiencias en la infraestructura tecnológica y la comunicación institucional.

Esta situación se ve respaldada por las opiniones de los profesionales de la UNTRM, quienes coinciden en que la conectividad constituye un derecho fundamental para el

trabajo remoto y una solución para no afectar los derechos de los administrados; puesto que la totalidad de los entrevistados reconoce la importancia de garantizar la conectividad como parte del derecho al trabajo remoto.

Estos hallazgos guardan relación con las observaciones del representante del Instituto Peruano de Economía (2020) quien señala que la baja conectividad en regiones como Apurímac dificulta la implementación efectiva del trabajo remoto, limitando el acceso de los trabajadores a Internet y otras tecnologías necesarias para operar desde sus hogares, siendo esta una de las regiones con menor acceso a internet en el país.

Asimismo, Edquen (2020) precisa que el trabajo remoto no contribuyó al desempeño laboral de los colaboradores de la Fiscalía Provincial de Cutervo durante la emergencia por COVID-19, debido a que las restricciones afectaron tanto a ciudadanos con procesos pendientes como a profesionales que trabajan en la institución. La falta de equipos tecnológicos, servicios de internet y la carencia de infraestructura tecnológica en la sede dificultaron el desarrollo de las actividades diarias.

De igual manera, Toschi (2020) destaca que la viabilidad del trabajo remoto está vinculada al empleo formal y la interacción con sistemas informáticos, aspectos menos comunes en sectores con niveles educativos más bajos y salarios inferiores. Además, se resalta que el aislamiento obligatorio ha impactado considerablemente en los ingresos de los trabajadores informales o cuentapropistas, a pesar de las medidas económicas y sociales implementadas por el gobierno.

Por consiguiente, el análisis del uso del trabajo remoto en la U.N.T.R.M. durante 2020 revela una brecha significativa entre la alta demanda de servicios y la experiencia insatisfactoria de los administrados, debido a problemas de acceso a la plataforma virtual y a la falta de conectividad. Estos hallazgos resaltan la urgencia de mejorar la infraestructura tecnológica y de comunicación de la institución, así como de garantizar un acceso equitativo a internet para todos los administrados, como parte esencial del derecho al trabajo remoto.

C. Nivel de satisfacción de los administrados con los servicios

Como tercer objetivo se estableció analizar el nivel de satisfacción de los administrados con los servicios que brindó la U.N.T.R.M. de Chachapoyas, frente a la implementación del trabajo remoto durante el año 2020.

Al consultar a los administrados sobre la calidad del servicio recibido por la UNTRM, se observó que un 39% lo calificó como excelente o bueno, mientras que un 61% lo calificó como malo o pésimo. Respecto a si sus inquietudes fueron resueltas, un 30% lo calificó como excelente o bueno, mientras que un 70% lo calificó como malo o pésimo. En cuanto a su nivel de satisfacción con los servicios recibidos, un 35% lo calificó como excelente o bueno, mientras que un 65% lo calificó como malo o pésimo (tabla y figura N.º 5).

Entre las insatisfacciones de los administrados se destacan un 86% de demora en la tramitación de sus requerimientos, un 6% de trato descortés y un 9% de información inexacta. Consultados sobre si los servicios requeridos fueron atendidos dentro de los plazos establecidos, un 14% lo calificó como excelente o bueno, mientras que un 86% lo calificó como malo o pésimo (tabla y figura N.º 6 y 9).

Se señala que, aunque durante la pandemia se emitió el Decreto de Urgencia N° 026-2020 que estableció la suspensión de plazos en la Administración Pública, esta medida no eximió a las instituciones públicas de su responsabilidad de seguir operando y prestando servicios de manera eficiente. Por tanto, la implementación del trabajo remoto no debería haber sido un obstáculo para el cumplimiento de las funciones y la adecuada prestación de servicios.

En cuanto a la atención del personal, un 39% la calificó como excelente o buena, mientras que un 61% la calificó como mala o pésima. En cuanto a si estaban bien informados, un 43% lo calificó como bueno, mientras que un 57% lo calificó como malo o pésimo. Respecto a si consideraban que el personal fue cortés, un 33% respondió afirmativamente, mientras que un 67% respondió negativamente. En cuanto a si el personal les hizo sentir valiosos para la institución, un 30% respondió

afirmativamente, mientras que un 70% respondió negativamente (tabla y figura N.º 7 y 8).

Por otro lado, las encuestas realizadas a los trabajadores de la UNTRM revelaron que el 100% reconoce la conectividad como un derecho fundamental para el trabajo remoto, especialmente durante la pandemia. Sin embargo, resaltan la necesidad de un control adecuado y la fijación de metas y objetivos para garantizar la efectividad del trabajo remoto y evitar demoras en las solicitudes de los administrados.

Estos hallazgos de esta investigación coinciden con las conclusiones de estudios previos realizados por Delgado (2020), quien destaca la importancia del monitoreo constante del trabajo remoto para mejorar su eficiencia y productividad, especialmente en situaciones de crisis como la pandemia del COVID-19.

Situación que guarda relación con lo obtenido mediante las encuestas aplicadas a los trabajadores de la UNTRM, al consultarles si la falta de efectividad del trabajo remoto en los servicios brindados por dicha casa de estudios se debe a la falta de control y vigilancia, donde el 100% considera que la falta de efectividad se debe a la falta de control y vigilancia de dicha labor, así como a la falta de establecimiento de metas y respuesta oportuna a los requerimientos de los administrados, los cuales afectan los derechos de estos.

Además, según lo publicado en la revista Oficial del Poder Judicial (2020), se indica que el trabajo remoto en la administración de justicia durante la pandemia de COVID-19 presentó múltiples desafíos logísticos, tecnológicos y de seguridad. La infraestructura insuficiente, la falta de equipos y software adecuados, y los problemas de ciberseguridad comprometieron la eficiencia del trabajo. Además, la transición abrupta y la falta de capacitación adecuada provocaron ineficiencias y retrasos en la gestión de casos. La desigualdad de acceso a la tecnología, las dificultades para separar la vida laboral y personal, y el aislamiento social afectaron negativamente la productividad y el bienestar del personal. Por último, las audiencias virtuales enfrentaron interrupciones técnicas y dificultades para garantizar una participación efectiva y equitativa.

Es así, que el nivel de satisfacción de los administrados con los servicios proporcionados por la U.N.T.R.M. de Chachapoyas durante el año 2020 en el contexto de la implementación del trabajo remoto, revela una notable insatisfacción entre los administrados, principalmente debido a problemas de conectividad, falta de capacitación del personal y falta de control y monitoreo adecuados.

D. Vulneración de derechos de los administrados

Como objetivo general se planteó en determinar si el trabajo remoto vulnera el derecho de los administrados de la UN.T.R.M. de Chachapoyas, 2020.

Es relevante destacar que la insatisfacción generalizada de los administrados, reflejada en la calificación negativa de la calidad del servicio, la demora en la atención de los requerimientos, entre otros, reflejan una violación a sus derechos. Esta apreciación se sustenta en los resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores de la UNTRM, donde el 80% indicó que el trabajo remoto vulneró los derechos de los administrados durante el año 2020. Por consiguiente, es imperativo examinar qué derechos se vieron vulnerados en este contexto.

En primer lugar, se evidencia que el acceso a los servicios remotos resultó difícil y poco comprensible para la mayoría de los administrados, lo cual constituye una violación al derecho de acceso a servicios públicos en condiciones de igualdad y sin discriminación, tal como lo establece el inciso 2 del artículo 2° de la Constitución Política del Perú (1993). Esta dificultad de acceso se atribuyó a problemas de conectividad, falta de capacitación y carencia de recursos visuales instructivos, configurando una forma de discriminación contraria al principio de igualdad.

En segundo lugar, la calidad del servicio brindado durante el trabajo remoto fue percibida como pésima o mala por una parte considerable de los administrados, lo que denota una falta de respeto y consideración por parte del personal de la institución hacia las necesidades y expectativas de los administrados. Esta situación vulnera el derecho de los administrados a ser tratados con respeto y consideración, establecido en el numeral 2 del artículo 66° del Texto Único Ordenado de la Ley N.° 27444 (2019).

En tercer lugar, la demora en la atención de servicios remotos y la falta de asistencia por parte de la entidad para superar las dificultades tecnológicas y de acceso trasgreden el derecho a un plazo razonable en la atención de servicios y el derecho a ser asistidos por las entidades para el cumplimiento de sus obligaciones (numerales 7 y 8 del artículo 66 del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, respectivamente).

En cuarto lugar, la falta de acceso fácil y comprensible a los servicios virtuales, la limitada conectividad en áreas rurales, la ausencia de capacitación en el uso de plataformas virtuales y la carencia de recursos visuales instructivos generaron una serie de obstáculos significativos para los administrados, infringiendo así el derecho a que las actuaciones de las entidades que les afecten sean llevadas a cabo de la manera menos gravosa posible (numeral 10 del artículo 66° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444).

A nivel internacional, la Convención Americana sobre Derechos Humanos (1969) respalda el derecho a la igual protección de la ley establecida en su artículo 24°, lo cual se ve comprometido por las dificultades de acceso y la insatisfacción generalizada con los servicios ofrecidos por la UNTRM durante el año 2020.

Se indica también que, a pesar de la alta demanda de servicios durante el trabajo remoto en la UNTRM en 2020, los administrados experimentaron dificultades significativas para acceder a ellos, principalmente debido a problemas de falta de información sobre las plataformas virtuales y la escasez de tutoriales. Esta situación contradice el derecho de acceso, en condiciones de igualdad, a las funciones públicas de su país, establecido por la Declaración Universal de Derechos Humanos (1948) en su numeral 2 del artículo 21.

Por otro lado, el artículo 41° de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea (2000) establece el derecho a una buena administración, el cual se ve afectado debido a la falta de acceso claro y comprensible a los servicios públicos de la UNTRM, así como la respuesta insatisfactoria a las necesidades de los administrados, lo que implica una deficiencia en la gestión de los servicios ofrecidos.

La falta de información sobre las plataformas virtuales y la ausencia de tutoriales generan una barrera para el acceso adecuado a los servicios.

En este sentido, la Comisión Interamericana de Derechos Humanos (2022) subraya el papel crucial del Sistema Interamericano en la protección contra la vulneración de derechos y la desigualdad. Durante la pandemia de COVID-19, se ha observado un debilitamiento de la democracia y el Estado de derecho, exacerbando la desigualdad y violando los derechos de grupos vulnerables.

Basándose en estas premisas, la investigación revela que el trabajo remoto implementado en la UNTRM durante el año 2020 generó una serie de dificultades significativas para los administrados, lo que constituyó una violación a sus derechos. La insatisfacción generalizada, evidenciada por la calificación negativa de la calidad del servicio y la demora en la atención de los requerimientos, refleja una falta de acceso equitativo a los servicios públicos, contraviniendo el principio de igualdad consagrado en la legislación peruana. Además, la falta de respeto y consideración por parte del personal de la institución hacia las necesidades y expectativas de los administrados, así como la ausencia de asistencia para superar las dificultades tecnológicas y de acceso, representaron violaciones adicionales a los derechos de los administrados.

V. CONCLUSIONES

1. La evaluación de los servicios remotos de la UNTRM en 2020 revela dificultades generalizadas de acceso, vinculadas a la falta de información sobre plataformas virtuales. Esta carencia infringe el derecho al acceso equitativo a los servicios públicos, crucial para la equidad educativa.
2. El uso del trabajo remoto en la UNTRM durante 2020 mostró una discrepancia entre la alta demanda de servicios y la experiencia negativa de los administrados. Esto constituye una violación al derecho de los administrados a recibir un servicio público de calidad, destacando la necesidad de garantizar un acceso equitativo y efectivo a los servicios, incluso durante el trabajo remoto, para cumplir con los principios de igualdad y consideración hacia los ciudadanos.
3. La insatisfacción generalizada de los administrados con los servicios ofrecidos durante el trabajo remoto en la UNTRM sugiere una posible violación de sus derechos. Esta situación contradice el derecho a ser tratados con respeto y consideración, así como el derecho a recibir una atención oportuna y de calidad. Garantizar una experiencia satisfactoria para los administrados es fundamental para cumplir con los principios de igualdad y justicia en la prestación de servicios públicos.
4. La investigación concluye que el trabajo remoto aplicado en la UNTRM durante 2020 resultó en una vulneración de los derechos de los administrados, evidenciada por las dificultades de acceso a los servicios, la falta de respeto y consideración por parte del personal institucional, y la carencia de asistencia para superar obstáculos tecnológicos y de acceso.

VI. RECOMENDACIONES

1. Implementar estrategias que incluyan la creación de tutoriales claros y comprensibles para los administrados, así como la consideración de proporcionar asistencia técnica a aquellos administrados que enfrentan dificultades de conectividad. Esto ayudaría a superar las barreras identificadas y a garantizar un acceso equitativo a los servicios ofrecidos por la UNTRM durante el trabajo remoto.
2. Brindar capacitación continua al personal institucional sobre el uso efectivo de plataformas virtuales y la prestación de servicios remotos de calidad, fomentando así una cultura institucional que promueva el respeto y la consideración hacia las necesidades y expectativas de los administrados. Esto ayudaría a mejorar la experiencia de los administrados y a garantizar un servicio más eficiente y satisfactorio durante el trabajo remoto en la UNTRM.
3. Establecer un sistema de monitoreo y evaluación continua para detectar y abordar de manera proactiva cualquier problema o deficiencia en la prestación de servicios remotos. Además, se debe fomentar la participación activa de los administrados en la evaluación y mejora de los servicios, recopilando regularmente sus comentarios y sugerencias. Esto permitirá una adaptación ágil a las necesidades y expectativas de los administrados, garantizando así la calidad y eficacia de los servicios ofrecidos por la UNTRM durante el trabajo remoto.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agudelo , M., Chomali, E., & Suniaga, J. (2020). *Las oportunidades de la digitalización en América Latina frente al COVID-19*.
<https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/657e3543-74b1-4163-89e5-8e422d23edd8/content>
- Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea*. (2000, 18 de diciembre).
https://www.europarl.europa.eu/charter/pdf/text_es.pdf
- Comision Interamericana de Derechos Humanos. (2022, 09 de setiembre). *Pandemia y Derechos Humanos*.
https://www.oas.org/es/cidh/informes/pdfs/2023/pandemiaddhh_es.pdf
- Congreso de la República. (1993, 30 de diciembre). *Constitución Política del Perú de 1993*.
<https://diariooficial.elperuano.pe/Normas/obtenerDocumento?idNorma=1>
- Convención Americana sobre Derechos Humanos (Pacto de San José)*. (1969, 22 de noviembre).
https://www.oas.org/dil/esp/1969_Convenci%C3%B3n_Americana_sobre_Derechos_Humanos.pdf
- Delgado de la Matta, Á. L. (2020, 30 de mayo). *El trabajo remoto en el Perú en tiempos del Covid-19*.
<https://revistaiberoamericana.net/index.php/main/article/view/34/31>
- Edquen Siesquen, J. (2020). *El trabajo remoto y desempeño laboral del personal de la Fiscalía Provincial de Cutervo durante el Estado de emergencia - Covid 19*.
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7612/Edquen%20Siesquen%20Jannette%20del%20Rosillo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gallardo Vázquez, Sergio. (2016, 08 de abril). *Diseño de un entorno virtual de trabajo remoto basado en el modelado 3D de un laboratorio empleando VRML*.
<https://idus.us.es/handle/11441/39846>
- García Fernández, M. (2021). *Implementación del trabajo remoto durante la pandemia*. Jesús María, Lima 15072, Perú: Escuela Nacional de Administración Pública - ENAP.

- Huarag Guerrero, E. M. (11 de Noviembre de 2020). *Ius Inkarrí*.
<https://revistas.urp.edu.pe/index.php/Inkarri/article/view/3697/6620>
- La Declaración Universal de los Derechos Humanos*. (1948, 10 de diciembre).
<https://www.un.org/es/about-us/universal-declaration-of-human-rights>
- Miguel Román , J. A. (24 de julio de 2020). *La educación superior en tiempos de pandemia: una visión desde dentro del proceso formativo*.
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/270/27063237017/html/index.html>
- Oszlak, O. (2020). *Trabajo remoto: hacer de necesidad virtud* . Argentina.
<https://repositorio.cedes.org/bitstream/123456789/4566/1/CuadernosdelINAP2020%281%2930.pdf>
- Poder Ejecutivo. (2019, 25 de enero). *Texto Único Ordenado de la Ley N.º 27444 Decreto Supremo N.º 004-2019-JUS*.
<https://diariooficial.elperuano.pe/Normas/obtenerDocumento?idNorma=12>
- Poder Ejecutivo. (2020, 15 de marzo). *Decreto de urgencia que establece diversas medidas excepcionales y temporales para prevenir la propagación de coronavirus (COVID-19) en el Territorio Nacional*. Diario Oficial El Peruano.
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/566447/DU026-20201864948-1.pdf?v=1584330370>
- Poder Ejecutivo. (2020, 15 de marzo). *Decreto de Urgencia que establece diversas medidas excepcionales y temporales para prevenir la propagación del coronavirus (COVID-19) en el territorio nacional*.
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/566447/DU026-20201864948-1.pdf?v=1584330370>
- Resolución Rectoral. (2020, 30 de octubre). *Directiva N° 009-2020-UNTRM-URH Directiva que regula el trabajo remoto en los/as Servidores Civiles de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas*.
<https://mail.google.com/mail/u/0/?tab=rm&ogbl#inbox?projector=1>
- Revista Innovaciones Educativas*. (octubre de 2020).
https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2215-41322020000300115

- Revista oficial del Poder Judicial. (2020). *Trabajo remoto en procesos no urgentes a consecuencia del brote del coronavirus (COVID-19) en el Perú y su aplicación continua*. <https://revistas.pj.gob.pe/revista/index.php/ropj/article/view/53/108>
- Rojas Arangoitia, V. (2021). *Educación superior en tiempos de pandemia*. Barranco - Lima: Grupo de Análisis para el Desarrollo (GRADE).
- Saravia Ramos, G. d., & Palomino Flores, J. V. (2022). *Los universitarios y la educación remota: Desafíos frente al COVID-19 en el Perú* (Vol. 24 (3)). [file:///C:/Users/CLIENTE/Downloads/Dialnet-LosUniversitariosYLaEducacionRemota-8586704%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/CLIENTE/Downloads/Dialnet-LosUniversitariosYLaEducacionRemota-8586704%20(2).pdf)
- Toschi, D. (2020, 10 de julio). *Trabajo remoto y pobreza en tiempos de COVID-19*. <https://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/108103/.pdf-PDFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ANEXOS

ANEXO I

Encuesta

“El trabajo remoto y su vulneración de los derechos de los administrados de la U.N.T.R.M. de Chachapoyas, 2020”.



UNIVERSIDAD NACIONAL

TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS

FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIA POLÍTICA

ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS

TESIS: “El trabajo remoto y su vulneración de los derechos de los administrados de la U.N.T.R.M. de Chachapoyas, 2020”.

ENCUESTA

1.- ¿De qué género es usted??

Género Femenino Género femenino

2.- ¿Qué edad tiene usted??

3.- ¿Qué grado de instrucción tienen usted?

Primaria Secundaria Técnico Superior incompleta Superior completa

4.- ¿Durante el año 2020, usted ha requerido los servicios de la U.N.T.R.M., otorgados vía remoto?

Sí No

5.- ¿Mediante que plataforma virtual usted s accedido a los servicios de la U.N.T.R.M.?

Página Web institucional Teléfono Correo Electrónico WhatsApp

6.- ¿Considera usted que es fácil y entendible el acceso a los servicios de la U.N.T.R.M., durante el año 2020, vía remota?

Sí No

7.- ¿Cuáles de los servicios de la U.N.T.R.M., usted ha accedido durante el año 2020, vía remota?

.....
.....

8.- Al pensar en su experiencia del año 2020 con la U.N.T.R.M. ¿cómo fue la calidad de servicio al cliente que recibió? Excelente Buena Neutral Mala Pésima

9.- Sus inquietudes en su experiencia del año 2020 con la U.N.T.R.M., fueron resueltas:
Excelente Buena Neutral Mala Pésima

10.- Que tan satisfechos esta con el servicio brindado durante el año 2020 en la U.N.T.R.M.:
Excelente Buena Neutral Mala Pésima

11.- Si no está satisfecho con el servicio que brindó durante el año 2020 de la U.N.T.R.M. señale usted los motivos

12.- El personal que le brindo el servicio durante el año 2020 en la U.N.T.R.M., su atención fue:
Excelente Buena Neutral Mala Pésima

13.- El personal que le brindo el servicio durante el año 2020 en la U.N.T.R.M., se encontraba bien informado:

Excelente Buena Neutral Mala Pésima

14.- Considera que el personal que le brindo el servicio durante el año 2020 en la U.N.T.R.M., fue cortés:

Si No

15.- Considera que el personal que le brindo el servicio durante el año 2020 en la U.N.T.R.M., le hizo de conocimiento lo valioso que es usted para la institución

Si No

16.- El servicio durante el año 2020 en la U.N.T.R.M., se otorgó dentro de los plazos establecidos

Excelente Buena Neutral Mala Pésima

17.- ¿Qué probabilidades hay que recomiendes el servicio de la U.N.T.R.M., califíquelo del 1 al 10?, siendo 10 la calificación máxima

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

18.- A la actualidad 2022, como calificarías el servicio de la U.N.T.R.M.; siendo 10 la calificación máxima.

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

19.- A la actualidad 2022, el servicio requerido en la U.N.T.R.M., se otorgó dentro de los plazos establecidos

Excelente Buena Neutral Mala Pésima

20.- A la actualidad 2020, que tan satisfechos esta con el servicio brindado por la U.N.T.R.M.:

Excelente Buena Neutral Mala Pésima

ANEXO II

ENTREVISTA A LOS PROFESIONALES

“El trabajo remoto y su vulneración de los derechos de los administrados de la U.N.T.R.M. de Chachapoyas, 2020”.



UNIVERSIDAD NACIONAL

TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS

FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIA POLÍTICA

ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS

TESIS: “El trabajo remoto y su vulneración de los derechos de los administrados de la U.N.T.R.M. de Chachapoyas, 2020”.

ENTREVISTA PARA LOS PROFESIONALES EN EL AREA DE DERECHO LABORAL

Nombre y apellidos completos:.....
Cargo:..... Tiempo de experiencia:..... Fecha:.....

1. ¿Considera usted, que el trabajo remoto de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza, vulnera el derecho de los administrados que recurren a los servicios de dicha entidad? De positiva o negativa su respuesta explique.

.....
.....
.....
.....

2. ¿Considera usted, que la conectividad constituye un derecho para el trabajo remoto de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza, durante el año 2020?

.....
.....
.....
.....

3. ¿Considera usted, que es de fácil acceso para los administrados recurrir a los servicios que brinda la U.N.T.R.M., mediante el trabajo remoto durante el año 2020??

.....
.....
.....
.....

4. **¿Considera usted, que la conectividad por tiempos de COVID 19, el trabajo remoto resulta ser una solución a la no afectación de los derechos de los administrados?**

.....
.....
.....
.....

5. **¿Considera usted, la falta de efectividad del trabajo remoto en los servicios que brinda la U.N.T.R.M., se debe a la falta de control y vigilancia de dicha labor?**

.....
.....
.....
.....